



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 9319-9335

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Optimalisasi Prinsip Good Governance Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bireuen

Fitri Ernalis<sup>1✉</sup>, Taufik Jahidin<sup>2</sup>, Yusrawati<sup>3</sup>

Universitas Almuslim

Email: [fitriernalis16@gmail.com](mailto:fitriernalis16@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Konsep *good governance* memiliki peranan yang krusial dalam menciptakan pemerintahan daerah yang efektif, efisien, dan mandiri, terutama dalam bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen berusaha keras untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, namun masih dihadapkan pada berbagai tantangan yang menghambat optimalisasi pelayanan publik. Tantangan tersebut mencakup kinerja aparatur birokrasi yang belum sepenuhnya optimal, kurangnya transparansi dan akuntabilitas, serta birokrasi yang berbelit-belit, yang semua ini mengakibatkan masyarakat merasa terhambat dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka. Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dan sektor swasta dalam pembuatan kebijakan serta evaluasi program menciptakan kesenjangan antara pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta, yang seringkali mengakibatkan kebijakan yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan analisis berlandaskan pada prinsip *good governance* menurut Lembaga Administrasi Negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan e-KTP, masih belum berjalan optimal. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan keterlibatan masyarakat, dan memastikan bahwa prinsip-prinsip *good governance* diterapkan secara konsisten untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan rakyat.

Kata Kunci : *Implementasi, Good Governance, Pelayanan Publik, e-KTP*

## Abstract

The concept of good governance plays a crucial role in creating an effective, efficient, and independent local government, especially in the field of population administration. The Population and Civil Registration Office of Bireuen Regency strives to implement the principles of good governance but faces various challenges that hinder the optimization of public services. These challenges include the suboptimal performance of bureaucratic apparatus, a lack of transparency and accountability, and bureaucratic complexities that result in citizens feeling obstructed in meeting their administrative needs. Additionally, low participation from both the community and the private sector in policy-making and program evaluation creates a gap between the government, society, and private entities, often leading to policies that do not align with the expectations and needs of the people. This study aims to evaluate the implementation of the principles of good governance in the service of issuing electronic ID cards (e-KTP) at the Population and Civil Registration Office of Bireuen Regency. The method used is a qualitative approach, with analysis based on good governance principles according to the National Institute of Public Administration. The results of the study indicate that the implementation of good governance principles in public services, particularly in the issuance of e-KTP, has not been optimal. This is evident from the gap between established policies and the realities on the ground, where citizens still face various obstacles in accessing fast, transparent, and accountable services. Therefore, it is essential for the Population and Civil Registration Office to continually improve service quality, enhance community involvement, and ensure that good governance principles are consistently applied to create a better and more responsive government that meets the needs of the people.

*Keywords: Implementation, Good Governance, Public Service, e-KTP*

## PENDAHULUAN

Perubahan yang terjadi dalam era globalisasi telah memberikan dampak signifikan bagi negara-negara di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Dengan meningkatnya tuntutan terhadap demokrasi, desentralisasi, dan integrasi global, Indonesia menghadapi tantangan untuk meningkatkan profesionalisme dan kemampuan aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Winarno, 2008);(Kadarisman, 2011). Era ini mengharuskan pemerintah untuk beradaptasi dengan dinamika sosial dan ekonomi yang cepat, sehingga efisiensi dan efektivitas pelayanan publik menjadi prioritas utama.

Selain itu, transformasi ini juga menuntut terciptanya budaya pemerintahan yang baik dan bersih, yang sering disebut sebagai *good governance* dan *clean governance cultures*. Budaya ini mencakup prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, yang diperlukan untuk membangun kepercayaan publik dan meningkatkan

legitimasi pemerintah. Dalam konteks ini, pemerintah perlu menerapkan kebijakan dan praktik yang mendukung pengelolaan yang baik serta memberantas korupsi, sehingga dapat menciptakan pemerintahan yang responsif dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan rakyat.

Konsep *good governance* tidak hanya sekadar menjadi model pemerintahan baru, tetapi juga merupakan organisasi yang dinamis yang perlu beradaptasi dengan kondisi yang berubah (Saputra, 2021). *Good governance* adalah konsep yang merujuk pada cara pemerintah mengelola sumber daya dan memberikan layanan kepada masyarakat dengan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan (Resmadiktia, 2023);(Sulaeman, 2019). Ini mencakup pengambilan keputusan yang inklusif, perlindungan hak asasi manusia, serta pengelolaan yang efisien dan efektif untuk mencapai kesejahteraan bersama dan pembangunan berkelanjutan. *Good governance* berfungsi sebagai landasan bagi pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Tome, 2012);(Aldi, 2022). Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, peran pemerintah beralih dari dominasi menuju peningkatan kontribusi tiga pilar negara: pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah berdasarkan prinsip *good governance* bertujuan untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dengan memprioritaskan pemenuhan hak-hak rakyat. Ini mencakup penegakan nilai keadilan, solidaritas sosial, dan Hak Asasi Manusia (HAM) dalam berbagai aspek kehidupan bernegara. Dengan demikian, *good governance* menjadi pedoman penting dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik.

Di Indonesia, penerapan *good governance* mulai dirintis sejak era Reformasi, yang ditandai oleh perubahan sistem pemerintahan menuju proses demokrasi yang bersih, jujur, dan transparan. Reformasi ini bertujuan untuk menciptakan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, dengan menuntut pelaksanaan *good governance* di setiap pemerintahan daerah (Wibowo, 2018);(Rahma, 2020). Dalam konteks administrasi kependudukan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 menjadi landasan bagi pengelolaan data dan informasi penduduk. Sistem ini mencakup berbagai aspek seperti pencatatan kelahiran, kematian, dan perpindahan, yang memudahkan pelayanan publik serta kebijakan pembangunan. Data yang lengkap dan akurat sangat penting untuk mendukung berbagai kebutuhan masyarakat.

Kabupaten Bireuen, sebagai wilayah otonomi, memiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertanggung jawab atas pelayanan publik di bidang kependudukan.

Namun, masalah dalam pelayanan publik di dinas ini masih perlu perhatian serius. Ketidakpuasan masyarakat terlihat dari tuntutan pelayanan yang tidak terpenuhi, di mana masyarakat sering diposisikan sebagai pihak yang "melayani" daripada yang dilayani. Keterbatasan transparansi dan kontrol dalam pengambilan keputusan membuat pelayanan kurang maksimal, sering kali disertai penyalahgunaan kekuasaan oleh oknum tertentu.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti melalui pengumpulan data deskriptif, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan insight yang lebih kaya mengenai konteks dan makna di balik isu yang diangkat. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2017) Metodologi kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini berfokus pada konteks individu secara holistik, sehingga tidak mengisolasi individu atau organisasi dalam variabel atau hipotesis. Sebaliknya, penelitian kualitatif memandang individu sebagai bagian dari suatu kesatuan yang lebih besar, memungkinkan pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman dan makna yang mereka jalani dalam konteks tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kualitatif, yang menunjukkan kualitas objek penelitian dan tidak dapat diukur dengan satuan tertentu, berbeda dengan data kuantitatif yang terukur dalam satuan tertentu. Menurut Moleong, (2013) penelitian ini mengumpulkan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber aslinya, yakni instansi atau masyarakat yang menjadi objek penelitian, melalui wawancara dengan aparatur di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen serta pihak terkait lainnya, seperti operator peralatan e-KTP dan verifikator berkas. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada, berupa dokumen-dokumen, laporan, dan arsip yang relevan, seperti visi, misi, tujuan, struktur organisasi, serta catatan-catatan terkait pelaksanaan *good governance*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PandanganPartisipasi masyarakat dan Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pembuatan E-KTP

Sebagai organisasi pemerintahan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen bertanggung jawab kepada Bupati Bireuen, sesuai dengan Qanun Kabupaten Bireuen tentang susunan organisasi. Namun, sesuai prinsip *good governance*, masyarakat memiliki hak untuk berpartisipasi dalam pemerintahan dan memilih pemimpin mereka, sebagaimana diungkapkan dalam teori *Voice and Accountability*. Konsep ini menuntut transparansi dan akuntabilitas dari pemerintah, yang diwajibkan untuk melaporkan, menjelaskan, dan mempertanggungjawabkan tindakan serta kebijakan yang diambil. Partisipasi masyarakat penting dalam proses pembuatan kebijakan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan pemerintahan, sehingga memastikan bahwa suara dan kebutuhan masyarakat diakomodasi dengan baik.

Di zaman keterbukaan informasi seperti sekarang ini, peran masyarakat dalam pelaksanaan pemerintahan sangat besar karena masyarakat merupakan unsur yang dilayani oleh pemerintah. Keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan terutama dalam proses administrasi kependudukan merupakan salah satu hal yang wajib karena menyangkut dengan data jumlah penduduk serta hal lainnya seperti administrasi pencatatan kelahiran dan kematian sehingga menyangkut dengan proses politik yaitu pemilihan umum (Maranjaya, 2022). Pada tahap ini sangat jelas bagaimana keterlibatan atau partisipasi dari masyarakat dalam pelaksanaan *good governance*.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen diketahui bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga keterlibatan partisipasi masyarakat dalam perencanaan didasarkan kepada Peraturan perundang-undangan tentang kependudukan, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional dan Kabupaten serta kebijakan lainnya. Pedoman tersebut nantinya dijabarkan menjadi program-program atau kebijakan untuk mencapai target dari Restra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen.

Selain itu, dasar dari perumusan kebijakan atau program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga berdasarkan masukan dan keluhan-keluhan dari masyarakat. Biasanya perumusan kebijakan atau program yang akan dilaksanakan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga berasal dari keluhan-keluhan yang disampaikan

oleh masyarakat, misalnya terkait masalah KTP, Kartu Keluarga (KK) atau Surat Pindah, hal tersebut karena yang paling dibutuhkan masyarakat untuk mengurus berbagai surat lainnya seperti untuk melamar pekerjaan atau untuk mengurus Kartu Jaminan Sosial (BPJS). Walaupun ada berbagai kendala dalam pelaksanaannya seperti kurangnya blangko KTP tetapi kita tetap melayani masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Masyarakat tetap harus dilayani walaupun dengan dibuatkan surat keterangan sebagai pengganti KTP.

Tahap perumusan Kebijakan atau program pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen juga melibatkan keikutsertaan dari pihak lain seperti masyarakat dan juga dari lembaga swadaya masyarakat (LSM). Namun dalam hal ini tidak semua dari LSM dan masyarakat yang dilibatkan dalam perumusan kebijakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil biasanya hanya mendengar pendapat dari berbagai LSM atau Ormas yang ada dimasyarakat tentang kebijakan-kebijakan atau isu yang berkembang dimasyarakat, kemudian akan dibahas di tingkat pimpinan daerah serta juga kita bawa ke DPRK sebagai wakil dari masyarakat.

Dalam pengambilan kebijakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, selalu melibatkan berbagai pihak, termasuk masyarakat dari berbagai elemen sebagai pengguna jasa. Hal ini penting untuk mengidentifikasi permasalahan yang mungkin dihadapi dalam penerapan kebijakan. Pada tahap implementasi program dan kebijakan pemerintah daerah, pilar good governance memainkan peran yang berbeda-beda. Masyarakat, organisasi masyarakat sipil (ormas), dan sektor swasta memiliki peran yang berbeda dibandingkan dengan aparatur pemerintah, termasuk aparatur desa, kecamatan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Setiap pihak berkontribusi sesuai dengan kapasitas dan tanggung jawabnya, memastikan bahwa proses kebijakan berjalan efektif dan akuntabel.

Pihak Disdukcapil Kabupaten Bireuen selalu melakukan monitoring dan memberikan bimbingan ke desa-desa dan ke kecamatan terhadap setiap proses dari administrasi kependudukan, misalnya tentang pembuatan KTP baru, pembuatan Kartu Keluarga, pengurusan surat pindah, pembuatan surat kelahiran atau kematian, sehingga administrasi kependudukan menjadi lebih tertib dan masyarakat terutama aparatur di desa dan kecamatan mengetahui bagaimana seharusnya mengurus administrasi kependudukan tanpa dikenakan biaya. Dan hal ini bisa menghindari terjadinya pencaloan dalam mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen secara aktif melaksanakan monitoring dan memberikan bimbingan kepada masyarakat mengenai proses pengurusan administrasi kependudukan. Mereka turun langsung ke kecamatan dan desa menggunakan mobil operasional untuk menjangkau masyarakat. Fokus utama dari kegiatan ini adalah pada pembuatan KTP elektronik. Selain itu, pihak disdukcapil juga berupaya memperbaiki peralatan perekaman KTP elektronik yang sering mengalami kerusakan, biasanya dengan bantuan tenaga teknis dari Kementerian Dalam Negeri. Hal ini menunjukkan komitmen dinas dalam meningkatkan pelayanan publik dan memastikan kelancaran proses administrasi kependudukan.

Keterlibatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen sebagai pilar pemerintah dalam *good governance* sangat penting, terutama dalam merumuskan kebijakan dan program administrasi kependudukan, khususnya terkait KTP yang berdampak langsung pada masyarakat. Perumusan kebijakan ini didasarkan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Nasional, RPJM Daerah, dan rencana strategis Dinas, dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, seperti kebebasan masyarakat untuk menyuarakan pendapat dan berkumpul, serta mengungkapkan pandangan secara konstruktif. Hal ini mencerminkan pelaksanaan *good governance* yang baik. Selain itu, masyarakat dilibatkan dalam proses pelaksanaan kebijakan, mengingat merekalah yang akan merasakan dampak dari administrasi yang dijalankan.

Akuntabilitas dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen

Keterbukaan informasi merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* (Frangky, 2023). Akuntabilitas disini dimaksudkan sejauh mana dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen menerapkan pertanggung jawaban sesuai dengan tugas dan kewenangannya kepada masyarakat, serta bagaimana akurasi dan kelengkapan informasi yang disampaikan kepada seluruh sektor pengguna jasa pelayanan yaitu masyarakat dan pihak lainnya seperti lembaga penyelenggaraan pemilu atau lembaga swadaya masyarakat (LSM).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bireuen memiliki mekanisme pertanggungjawaban yang diatur untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Tanggung jawab Disdukcapil kepada pemerintah daerah, khususnya Bupati, berkaitan erat dengan visi dan misi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bupati juga harus mempertanggungjawabkan kinerja ini kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri. Proses ini mencakup berbagai aspek administrasi kependudukan, seperti pencatatan kelahiran, kematian, dan pembuatan KTP elektronik, yang harus dilaporkan secara rutin.

Realisasi target yang ditetapkan menunjukkan tingginya minat masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Namun, seringkali terjadi kekurangan blangko KTP elektronik, yang menimbulkan ketidakpastian terkait ketersediaan dan distribusi blangko tersebut. Informasi mengenai persediaan blangko seringkali tidak jelas, menciptakan kebingungan di masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan blangko KTP perlu diperbaiki untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan pertanggungjawaban dalam pelayanan publik.

Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat masih menunggu lama untuk menyelesaikan proses administrasi, meskipun informasi yang diberikan oleh Disdukcapil cukup baik dan akurat. Masyarakat mendapatkan informasi yang jelas mengenai persyaratan administrasi, dan upaya penyampaian informasi sudah dilakukan dengan baik melalui aparat di desa. Selain itu, tidak ada pungutan biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan, sesuai dengan Qanun dan peraturan Bupati, yang mendukung prinsip akuntabilitas dalam good governance.

Transparansi dalam pelayanan Pembuatan KTP Elektronik

Transparansi dalam konteks ini merujuk pada kemudahan akses bagi sektor swasta dan masyarakat untuk memperoleh informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini juga mencakup peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan pihak lain mengenai kebijakan dan program-program yang dilaksanakan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dinas dapat menggunakan berbagai media dan sarana untuk menyampaikan informasi, sehingga masyarakat dapat memahami proses yang ada dan terhindar dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dengan demikian, transparansi menjadi kunci dalam menciptakan akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Transparansi dalam penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen dilakukan melalui surat atau media lainnya seperti melalui internet situs disdukcapil atau media lainnya seperti brosur atau lembaran pengumuman yang memudahkan masyarakat atau yang membutuhkan untuk memperoleh informasi yang cepat dan tepat tentang administrasi kependudukan

yang disebar ke kantor kecamatan atau ke gampong bahkan ditempatkan pada papan informasi di kantor Disdukcapil.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen ketika ditanya tentang kendala dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dan pihak swasta yang membutuhkan pelayanan mengatakan sebenarnya tidak ada kendala yang signifikan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat karena berita tersebut didapat masyarakat dari mulut kemulut dan masalah administrasi kependudukan merupakan suatu yang sangat penting dalam kehidupan sekarang ini. Saat ini yang menjadi kendala hanyalah kurangnya fasilitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan itu kita akui tetapi kita akan terus berusaha secara maksimal memberikan pelayanan dan terus memperbaiki pelayanan, kami juga memerintahkan setiap pegawai untuk kerja tambahan (lembur) untuk melayani administrasi kependudukan.

Hal yang sama juga dikatakan oleh masyarakat yang datang ke kantor disdukcapil Bireuen saat ditanya tentang kendala pelayanan kependudukan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik dan cepat, Cuma sering terganggu kalau jaringan internet lagi tidak bagus jadi tidak bisa diakses data, jadi kita tunggu saja atau besok datang lagi .

Berdasarkan keterangan dari pihak dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen dan dari masyarakat diketahui bahwa tidak ada kendala dalam proses pembuatan KTP elektronik, namun yang sering menghambat proses pelaksanaan pembuatan KTP adalah pada sistem jaringan dan juga akibat mati lampu pada saat proses pembuatan KTP.

Transparansi yang dimaksud dalam pembahasan ini adalah bagaimana kemudahan dari masyarakat dan swasta dalam mengakses informasi mengenai masalah kependudukan terutama dalam pembuatan KTP. Disamping itu juga dilihat bagaimana pihak dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan pihak lainnya terkait dengan kebijakan dan program kependudukan sehingga menghasilkan pemerintahan yang bersih.

Temuan dilapangan diketahui bahwa masyarakat dan pihak swasta dalam mengakses informasi tentang kependudukan dan Pembuatan KTP sudah mudah. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memanfaatkan teknologi untuk menyampaikan informasi, diantaranya melalui website Dinas, website Kabupaten atau melalui surat edaran. Informasi yang dapat diakses diantaranya adalah informasi kependudukan, profil Dinas, struktur organisasi, layanan yang diberikan dan berbagai

informasi tentang kependudukan lainnya.

Proses penyampaian informasi dilapangan juga dilaksanakan secara berjenjang mulai dari Dinas, ke kantor kecamatan dan baru disampaikan kedesa. Tetapi dalam penyampaian tersebut mengalami kendala dilapangan, seperti akibat kurangnya sosialisasi, sehingga informasi terkait program kependudukan tidak diterima secara merata oleh masyarakat dan sektor swasta.

Salah satu perihal yang belum terlihat transparansi dalam proses pembuatan KTP dan Administrasi Kependudukan lainnya adalah masih belum jelasnya pungutan biaya dalam proses tersebut. Karena berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, ada masyarakat yang memberikan uang tips dan ada masyarakat yang tidak memberikan uang. Karena anggapan masyarakat kalau memberikan uang urusan bias cepat selesai.. Jumlah yang diberikan juga relatif berbeda-beda sehingga, walaupun ada papan infirmasi yang menyampaikan bahwa proses penyelesaian administrasi kependudukan tidak dipungut biaya alias gratis.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa terkait transparansi informasi kebijakan atau program kependudukan, akses sektor swasta dan masyarakat sudah sangat baik dikarenakan penyampaian informasi sudah dilaksanakan secara berjenjang dengan menggunakan teknologi informasi tetap tidak optimal karena tidak merata khususnya pada masyarakat di pedalaman. Sedangkan dalam masalah administrasi keuangan yaitu biaya pengurusan KTP atau administrasi lainnya walaupun sudah jelas disebutkan tidak dikenakan biaya tetapi masih ada masyarakat yang meberikan atau pegawai/petugas yang meminta uang minum.

Konsensus (kesepakatan) antara pemerintah dan masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud dari *Good governancey* aitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku (Dewi, 2022). Proses pembuatan KTP elektronik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dimana dalam prosesnya sering terjadi berbagai kasus yang melibatkan aparatur pemerintah dan juga masyarakat. Untuk itu dalam proses pengambilan keputusan dalam setiap kegiatan harus dilakukan dengan musyawarah sehingga dapat memuaskan semua pihak. Salah satu contoh kasus yang pernah terjadi adalah adanya pungutan yang dilakukan oleh oknum tertentu untuk proses pembuatan KTP elektronik. Padahal sudah jelas disampaikan bahwa proses pembuatan

KTP elektronik tidak dipungut biaya apapun.

Dalam wawancara dengan Kepala Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen disebutkan, bahwa sesuai dengan keputusan Bupati Bireuen sejak pertama sekali diberlakukan pembuatan KTP elektronik, maka tidak ada lagi pungutan biaya dalam bentuk apapun dari masyarakat dalam proses administrasi kependudukan baik dalam pembuatan KTP, Kartu Keluarga dan administrasi lainnya dan keputusan ini telah dimusyawarahkan dengan semua pihak baik aparat pemerintah, aparat penegak hukum dan unsur dari masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dikantor Disdukcapil Kabupaten Bireuen, diketahui bahwa tidak ada pungutan atau tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh Masyarakat dalam pengurusan KTP atau surat Kependudukan lainnya dan ini telah sesuai dengan kesepakatan bersama dan keputusan semua pihak. Namun ada juga masyarakat yang memberikan sekedar uang minum kepada petugas tanpa adanya permintaan dari aparatur tersebut. Hal tersebut diakui oleh beberapa masyarakat yang mengurus berbagai keperluan administrasi kependudukan.

#### Praktek Pelayanan yang tidak Setara

Dimensi kesetaraan berkaitan dengan kemampuan pemerintah untuk merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan serta peraturan yang mendukung pengembangan sektor swasta, sambil memastikan keseimbangan dalam pelayanan. Ini berarti pemerintah harus memberikan layanan tanpa membedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya, sehingga semua individu yang membutuhkan mendapatkan akses yang sama. Dengan pendekatan ini, diharapkan pengembangan sektor privat dapat berjalan dengan baik tanpa mengorbankan hak dan kebutuhan masyarakat, menciptakan lingkungan yang adil dan inklusif bagi semua (Nurkumalawati, 2020). Di sini akan digambarkan kualitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam tahap perumusan kebijakan dan program pelayanan administrasi kependudukan, dengan fokus pada upaya memberikan pelayanan yang sama dan sederajat kepada seluruh masyarakat.

Kualitas kebijakan yang dimaksud adalah bagaimana kebijakan atau program yang dibuat oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil apakah penerapan kebijakan tersebut telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari masyarakat terutama dalam proses pembuatan KTP. Dalam wawancara dengan kepala disdukcapil Kabupaten Bireuen mengenai kesetaraan dalam pelayanan pembuatan KTP mengatakan bahwa Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil telah menyesuaikan kebijakan pelayanan dengan

kebutuhan dari masyarakat, dan Disdukcapil Kabupaten Bireuen memiliki prosedur yaitu mempunyai standar pelayanan minimal (SPM) dalam pelayanan karena itu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Jadi masyarakat sudah tahu bagaimana alurnya/proses untuk membuat KTP atau hal lainnya dengan tidak membedakan dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa disdukcapil Kabupaten Bireuen dalam merumuskan suatu kebijakan atau program administrasi kependudukan selalu disesuaikan dengan standar pelayanan minimal yang telah ditentukan masing-masing sehingga menjadi jelas apa yang hendak dicapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena setiap kebijakan sebenarnya telah lebih dahulu disosialisasikan kepada masyarakat melalui berbagai acara atau melalui aparat terkait.

Dari hasil wawancara tersebut diatas diketahui bahwa masyarakat juga dilibatkan dalam proses pembuatan kebijakan dan kesepakatan lainnya, namun secara tidak langsung karena yang diundang saat musrenbang tidak semuanya karena hanya tokoh masyarakat saja sehingga dalam pandangan kesetaraan belum dilaksanakan dengan baik dimana hanya masyarakat tertentu yang dipakai pendapatnya atau yang diajak dalam proses pembuatan. Padahal tidak semuanya keputusan atau pendapat masyarakat tersebut sesuai dengan masyarakat lainnya. Sedangkan dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu pembuatan KTP atau surat lainnya pada Disdukcapil berdasarkan pengamatan penulis tidak membeda-bedakan karena dalam pelayanan tersebut digunakan prinsip, yang pertama datang itulah yang dilayani terlebih dahulu.

Dimensi kesetaraan berfungsi untuk menilai kemampuan pemerintah dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan serta peraturan yang mendukung sektor privat, yang mencerminkan kapasitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam tahap perumusan kebijakan kependudukan. Hal ini harus memperhatikan kualitas pelayanan dan kesamaan layanan kepada masyarakat. Dari temuan di lapangan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu merumuskan kebijakan dan program sesuai dengan standar pelayanan minimal di bidang kependudukan yang ditentukan oleh daerah masing-masing. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat kesetaraan yang berjalan baik, sementara sebagian lainnya belum memenuhi harapan masyarakat.

Lazimnya Praktek Pelayanan Hukum

Dimensi Tegaknya Supremasi Hukum adalah cara melihat sejauhmana kekuatan hukum digunakan untuk pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan

memperhatikan bahwa semua masyarakat yang ada adalah sama dimuka hukum, termasuk bentuk yang kecil dan besar dari korupsi. Tegaknya Supremasi Hukum adalah dimensi yang menggambarkan bagaimana masing-masing pilar dari *good governance* dalam melakukan penegakan hukum terhadap tindak kecurangan seperti Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta upaya-upaya yang dilakukan dalam mengurangi kecurangan-kecurangan yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan atau program administrasi kependudukan, khususnya dalam pembuatan KTP elektronik.

Pilar pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala Dinas mengatakan tentang bentuk pengawasan terhadap kecurangan-kecurangan dalam pelayanan administrasi Kependudukan adalah bahwa diperiksa dan diaudit oleh Inspektorat Kabupaten Bireuen maupun Inspektorat Provinsi Aceh terhadap pengelolaan keuangan atau audit kinerja yang dilakukan oleh badan pemeriksa keuangan (BPK), atau juga ada kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta LSM. Namun sampai saat ini tidak ada indikator terjadinya kecurangan dalam pelaksanaan program administrasi penduduk khususnya dalam pembuatan KTP. Kita juga tidak memungut biaya dari masyarakat karena memang tidak dibolehkan secara aturan. Kalau ada yang minta uang silahkan laporkan kepada kami.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kadisdukcapil diatas diketahui bahwa dalam pelaksanaan program administrasi kependudukan terutama dalam pembuatan KTP bahwa dinas tidak memungut biaya dalam pembuatan KTP, dan pengelolaan keuangan serta kinerja juga dilakukan audit oleh pihak terkait yaitu inspektorat atau Badan Pemeriksa Keuangan (BPK RI). Menurut informan juga bahwa selama ini belum ada kasus pelanggaran hukum yang terjadi dalam pelaksanaan pembuatan KTP bagi masyarakat karena standar pelayanan yang dilakukan sudah jelas.

Dalam pengamatan penulis di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tidak ditemukan pegawai yang meminta uang dari masyarakat yang dilayani. Bahkan, terdapat papan informasi yang ditempel di dinding yang menyatakan bahwa pengurusan KTP tidak dipungut biaya. Dengan adanya pengumuman ini, diharapkan masyarakat dapat memahami proses administrasi dalam pembuatan KTP elektronik dan mengetahui bahwa tidak ada biaya yang dikenakan. Namun, diketahui juga bahwa sebagian masyarakat terkadang memberikan uang sebagai "minum" atau uang terima kasih atas bantuan dalam pembuatan KTP, Kartu Keluarga, atau administrasi kependudukan lainnya. Hal ini menunjukkan adanya praktik budaya lokal yang perlu dicermati, meskipun secara resmi

tidak ada biaya yang dikenakan.

Namun ada juga masyarakat gampong yang memberikan biaya pengurusan kepada sekretaris desa atau keuchiek sebagai ongkos kekantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan keuchiek atau sekdes tersebut memberikan sedikit uang minum kepada petugas dikantor Disdukcapil. Hal seperti ini secara penegakan hukum adalah perbuatan yang tidak diperbolehkan dalam pelaksanaan *good governance*. Karena segala biaya yang dikeluarkan telah diberikan dan disubsidi oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pilar *good governance* baik pemerintah, masyarakat dan pihak swasta diketahui bahwa pengawasan terhadap korupsi dalam pemerintahan khususnya dalam pembuatan KTP sudah sangat baik, dimana setiap tahun pengawas internal pemerintah seperti inspektorat maupun auditor lainnya selalu melakukan pembinaan, pengawasan dan auditor terhadap pelaksanaan kinerja serta pembuatan KTP elektronik. Selain itu juga adanya tim yang dibentuk dalam rangka pengendalian gratifikasi dan tim saber pungli untuk mengawasi pelaksanaan pemerintahan dan segera dilakukan penindakan jika ada yang melanggar aturan yang ada.

Daya Tanggap (Responsifitas) aparatur dalam Kebijakan pembuatan E-KTP

Setiap komponen yang terlibat dalam pelayanan Publik harus memiliki daya tanggap terhadap berbagai macam kebutuhan, keluhan atau saran dari masyarakat atau yang dilayani (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan yang diberikan selalu kami evaluasi setiap saat sehingga diketahui apa saja kelemahan yang ada dalam pelayanan administrasi kependudukan termasuk pada proses pembuatan KTP elektronik.

Berdasarkan amatan penulis dilapangan juga diketahui bahwa pihak Disdukcapil Kabupaten Bireuen kurang tanggap terhadap berbagai macam keluhan dari masyarakat, seperti pada saat kurangnya blangko KTP ataupun Blangko Kartu keluarga, dimana pada saat stok blangko sering mengalami kekosongan dan harus dipesan kembali ke Pemerintah Pusat untuk ditambah stoknya sehingga pelayanan menjadi agak terganggu. Tidak adanya stok blangko atau kurangnya stok yang tersedia akibat harus dipesan ke Jakarta, sehingga prosesnya lama dan disana biasanya stok juga kosong.

Salah satu yang menjadi perhatian dalam pembuatan KTP adalah masalah proses pembuatan KTP yang lama serta pungutan biaya yang secara tidak langsung mendapat tanggapan dari masyarakat. Blangko KTP yang sering kosong dan juga peralatan perekam data KTP elektronik yang rusak dalam waktu yang cukup lama di kantor kecamatan adalah

persoalan yang sangat lama direspon oleh Disdukcapil.

Alasan yang biasa disampaikan oleh pihak Disdukcapil Bireuen adalah harus menunggu teknisi yang datang dari Jakarta untuk memperbaiki peralatan tersebut. Akibat sering rusaknya peralatan perekaman e-KTP di kantor kecamatan, masyarakat yang mau membuat KTP harus berbondong-bondong ke Kantor Disdukcapil di Cot Gapu Bireuen. Ketidakadilan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Salah satu prinsip *good governance* adalah adanya sikap adil dalam memberikan pelayanan dan masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk memperoleh pelayanan (Lestari et al., 2019). Stekholder dalam hal ini pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang adil kepada setiap masyarakat walaupun kondisi masyarakat berbeda-beda. Dalam pelayanan pembuatan E-KTP, pemerintah telah memberikan pelayanan yang sama dengan tidak membedakan pangkat, status, kedudukan. Sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik, dan hal ini telah dilaksanakan oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Bireuen. Pelayanan yang diberikan diprioritaskan sesuai dengan mekanisme yaitu mendahulukan sesuai dengan nomor antrian.

Dalam pengamatan penulis di kantor Disdukcapil dan berdasarkan informasi dari masyarakat yang mengurus pembuatan KTP, ada juga yang mengurus KTP tidak perlu menunggu lama untuk merekam data, karena orang tersebut memiliki kenalan dengan petugas yang ada di kantor tersebut. Sehingga yang sudah mengantri untuk merekam data harus menunggu lebih lama lagi. Selain itu ada masyarakat yang mengurus KTP harus menunggu 2 atau 3 hari KTP nya baru siapa, namun ada juga yang pada hari itu juga KTPnya langsung selesai. Hal seperti ini juga menjadi keluhan masyarakat dan ini merupakan salah satu tindakan yang tidak adil yang diberikan oleh Disdukcapil kepada Masyarakat.

## SIMPULAN

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kabupaten Bireuen, khususnya dalam konteks pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, telah menunjukkan kemajuan yang signifikan. Berdasarkan indikator partisipasi masyarakat, transparansi, konsensus, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi, sistem pelayanan ini telah berjalan dengan baik, menciptakan lingkungan yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat memiliki peluang untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan, yang mencerminkan pengakuan

terhadap suara warga. Transparansi dalam prosedur dan informasi yang diberikan juga telah meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Namun, tantangan masih dihadapi terkait indikator tegaknya supremasi hukum dan sikap responsif, di mana implementasinya belum berjalan optimal. Hal ini mencerminkan perlunya kolaborasi yang lebih kuat antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Ketidacukupan dalam kontribusi dari ketiga pilar good governance ini dapat menghambat efektivitas program administrasi kependudukan. Untuk mencapai pelayanan publik yang benar-benar inklusif dan berkeadilan, diperlukan upaya bersama untuk memperkuat kerangka hukum dan mekanisme yang memastikan bahwa semua kebijakan dijalankan dengan adil dan transparan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bireuen dapat tercapai secara berkelanjutan, mendukung visi pembangunan daerah yang lebih baik dan sejahtera bagi seluruh masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aldi. (2022). Pelayanan Publik Melalui E - Klampid Dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace Di Kota Surabaya Pendahuluan Pelayanan Publik ialah Bentuk Kegiatan Yang Diupayakan Untuk Membantu Keperluan Metode Jenis Penelitian Ini Menggunakan Me. *Journal Of Contemporary Public Administration*, 2(1), 50–56.
- Dewi, R. C. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–91.
- Frangky. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(1), 4293–4302.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. In *Gava Media*.
- Kadarisman, M. (2011). Tantangan Perguruan Tinggi Dalam Era Persaingan Global. *Sociae Polites*, 4(1), 3–20.
- Lestari, R. A., Santoso, S. A., Wijaya, U., Surabaya, K., Sebelas, U., & Surakarta, M. (2019). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Ilmu Politik*, 2(1), 43–55.
- Maranjaya, A. K. (2022). Good Governance Sebagai Tolak Ukur Untuk Mengukur Kinerja Pemerintahan. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (Sostech)*, 2(11), 929–941.
- Moleong, L. J. (2013). Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revis. In *Bandung: Pt. Remaja*

*Rosdakarya.*

- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. In *Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.*
- Nurkumalawati. (2020). Pemeriksaan Keimigrasian: Pelayanan Publik Yang Bukan Sekadar Melayani. In *Dinamika Keimigrasian Di Indonesia.*
- Rahma. (2020). Pengaruh Penyajian, Aksebilitas Laporan Keuangan Bappeda Terhadap Transparansi Pengelolaan Keuangan Kabupaten Pinrang. *Jurnal Magister Manajemen, 7*(1), 106–117.
- Resmadiktia, N. M. (2023). Pertanggungjawaban Pemerintah Dalam Mewujudkan Good Governance Sesuai Hukum Administrasi Negara Nedia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 9*(1), 685–697.
- Saputra, N. (2021). Ood Governance Pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku. *MsdA, 9*(1), 11–26.
- Sulaeman, Z. (2019). Partisipasi Masyarakat Terhadap Perwujudan Good Governance Di Desa Damai Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang. *Praja, 7*(1), 88–92.
- Tome. (2012). Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Ditinjau Dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010. *Jurnal Hukum Unsrat, 3*(3), 132–147.
- Wibowo. (2018). Hukum Birokrasi. In *Cv Cendekia Press.*
- Winarno. (2008). Globalisasi: Peluang Atau Ancaman Bagi Indonesia. In *Erlangga.*